NEPR

Received:

Feb 13, 2026

2:00 PM

GOBIERNO DE PUERTO RICO
JUNTA REGLAMENTADORA DE SERVICIO PÚBLICO
NEGOCIADO DE ENERGÍA DE PUERTO RICO

OFICINA INDEPENDIENTE DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR en representación del Consumidor Iván A. Iturrondo Rivera Querellante v. **LUMA ENERGY, LLC y LUMA ENERGY SERVCO, LLC** Querellada	**CASO NÚM.: NEPR-QR-2026-0041** **ASUNTO: INCUMPLIMIENTO CON LA LEY DE TRANSFORMACIÓN Y ALIVIO ENERGÉTICO, LEY 57-2014, SEGÚN ENMENDADA, Y LA LEY DE POLÍTICA PÚBLICA ENERGÉTICA, LEY NÚM. 17-2019.**

QUERELLA

AL HONORABLE NEGOCIADO:

Comparece la Oficina Independiente de Protección al Consumidor de la Junta Reglamentadora de Servicio Público (en adelante, "OIPC"), en representación del Querellante **Iván A. Iturrondo Rivera**, por conducto de los abogados que suscriben, quienes muy respetuosamente EXPONEN, ALEGAN y SOLICITAN:

I. LAS PARTES

1. El señor **Iván A. Iturrondo Rivera** (en adelante, "Querellante") es cliente residencial de LUMA Energy, LLC (en adelante, "LUMA") con número de cuenta **6361010770**, dirección física y/o postal: **Urb. Country Club 1116 Calle Carlos Bertero, San Juan, P.R 00924-3442.** Además, el número de teléfono del Querellante es **(787) 531-4079**. (Véase, anejo #1, factura de servicio eléctrico).

2. La parte Querellada es LUMA Energy, LLC y LUMA Energy ServCo, LLC. (en conjunto y en adelante "LUMA" o la "Querellada"), entidad encargada de la transmisión y distribución del sistema eléctrico del País en virtud del *Acuerdo de Transmisión, Distribución y Operación del Sistema de Puerto Rico* (en adelante "OMA" por

sus siglas en inglés). Su dirección física es 1110 Ave. Ponce De León, Edificio NEOS, Santurce, PR, su dirección postal es PO Box 364267 San Juan PR 00936-4267, con número de teléfono 1-844-888-5862 y correo electrónico legal@lumapr.com.

II. JURISDICCIÓN DEL NEGOCIADO DE ENERGÍA

3. La jurisdicción del Negociado de Energía de Puerto Rico (en adelante, "Negociado") para entender en esta Querella emana del Artículo 6.4 (c) de la "*Ley de Transformación y ALIVIO Energético*", Ley Núm. 57-2014, según enmendada (22 L.P.R.A § 1054c) y del Capítulo 2 del Reglamento Núm. 8543 de 18 de diciembre de 2014, conocido como "*Reglamento de Procedimientos Adjudicativos, Avisos de Incumplimiento, Revisión de Tarifas e Investigaciones*".

> *"Artículo 6.4- Jurisdicción del Negociado de Energía.*
>
> (a)...
>
> *(c) Querellas por incumplimientos con la política pública energética.*
>
> *(1) A petición de alguna parte afectada con legitimación activa, y según se establece en esta Ley,* ***el NEPR podrá atender querellas en las que se alegue y reclame por el incumplimiento de una compañía de servicio eléctrico con la política pública energética del Gobierno de Puerto Rico, según expresada en la "Ley de Política Pública Energética de Puerto Rico"*** *y el derecho vigente. De igual forma, el NEPR podrá atender querellas sobre las transacciones o actos jurídicos relacionados con la compra de energía o con la compra de combustible; sobre contratos entre la Autoridad o su sucesora, el Contratante de la red de transmisión y distribución, los productores independientes de energía y las compañías de energía; sobre los casos y controversias entre estos; sobre las tarifas de trasbordo y cargos de interconexión; y en casos y controversias sobre trasbordo de energía eléctrica o interconexión entre*

la Autoridad, su sucesora o sus subsidiarias, o el Contratante de la red de transmisión y distribución, y toda persona que esté, o interese estar, conectada a la red de energía eléctrica dentro del Gobierno de Puerto Rico o toda persona con un interés directo o indirecto en esos servicios de energía eléctrica.

(2) Toda querella presentada bajo este Artículo tendrá que ser presentada bajo juramento y establecerá con alegaciones específicas la naturaleza de su reclamo y los remedios solicitados.

(3) Luego de presentada la querella, durante su proceso de evaluación y adjudicación, el NEPR podrá solicitar a la parte querellada cualquier información que sea pertinente a la controversia. Esta información estará a la disposición de la parte querellante, excepto que el NEPR podrá, a petición de alguna parte interesada y al amparo de lo establecido en el Artículo 6.15 de esta Ley, proteger la información que sea confidencial o privilegiada.
(…)."

III. LEGITIMACIÓN ACTIVA DE LA OIPC PARA RADICAR LA PRESENTE QUERELLA

4. La OIPC fue creada en virtud de la Ley 57-2014, *supra*, a los fines de, entre otras cosas, educar, orientar, asistir y representar a los clientes de todos los servicios bajo la jurisdicción de la Junta Reglamentadora de Servicio Público de Puerto Rico. Entre los poderes y deberes delegados mediante el Artículo 6.42 de la Ley 57-2014, *supra*, se encuentra el ser defensora y portavoz de los intereses de los clientes en todos los asuntos que estén ante el Negociado de Energía, el Negociado de Telecomunicaciones y el Negociado de Transporte y Otros Servicios Públicos, o que estén siendo trabajados por el

Programa de Política Pública Energética adscrito al Departamento de Desarrollo Económico, relacionados con las tarifas y cargos de servicio eléctrico, calidad del servicio eléctrico, los servicios de las compañías de servicio eléctrico a sus clientes, planificación de recursos, política pública y cualquier otro asunto de interés del cliente.

5. De igual forma, del propio Artículo 6.42 en su inciso (d), surge que **la OIPC tiene la facultad de presentar querellas o recursos legales ante el Negociado de Energía**, el Negociado de Telecomunicaciones y el Negociado de Transporte y Otros Servicios Públicos de Puerto Rico a nombre y en representación de clientes, que no tengan otra representación legal, en relación con controversias sobre cualquier asunto que afecte el servicio, tarifa o en cualquier otro asunto que afecte los intereses o derechos de los clientes de servicio eléctrico, telecomunicaciones y/o transporte. (Énfasis Nuestro)

IV. HECHOS

6. El **16 de septiembre de 2025**, el Querellante, por derecho propio, presentó ante LUMA una reclamación debido a que se encontraba confrontando problemas con el servicio eléctrico en su residencia por razón de fluctuación de alto voltaje. A dicha reclamación LUMA le asignó el número: **S25091600197** ("Querella ante LUMA").

7. Con posterioridad a la radicación de la reclamación antes indicada, el Querellante ha realizado múltiples gestiones ante LUMA a los fines de que corrijan la situación antes mencionada. Cabe señalar que, a la fecha, todas las gestiones realizadas por el Querellante han sido infructuosas y el problema no ha sido atendido oportunamente. (Véase, anejo #2, bitácora de comunicaciones del Querellante).

8. Por ello, ante la inacción por parte de la Querellada en atender afirmativa y oportunamente la presente reclamación, el **1 de octubre de 2025**, el Querellante procura los servicios de la OIPC, para la presentación de una querella.

9. Para anterior fecha, la OIPC refiere por primera vez el caso ante

LUMA, procediendo a darle seguimiento el **16 de octubre de 2025** y el **29 de diciembre de 2025**. (Véase, Anejo #5 al 8, referidos de la OIPC).

10. A la fecha de la presentación de la Querella de epígrafe, la OIPC no ha recibido comunicación afirmativa alguna por parte de algún funcionario de LUMA referente a la reclamación que nos ocupa. Meramente, se nos ha informado, de manera automatizada, el recibo de nuestros referidos.

11. Adjuntamos evidencia del "*High Voltage Load Test*" relacionado con el voltaje residencial del Querellante. (Véase, anejo #9).

12. Asimismo, adjuntamos tres (3) fotografías relacionadas a la medición del voltaje en el servicio eléctrico de la propiedad del Querellante. (Véase, anejo #10 al #13).

13. Finalmente, la presente causa de acción representa un asunto de alto interés personal y de seguridad para el Querellante, dado que, **utiliza una máquina de oxígeno y otra máquina para la apnea del sueño**.

V. DERECHO APLICABLE

14. La Ley 57-2014, *supra*, en su Artículo 1.2, establece como política pública del Gobierno de Puerto Rico el derecho que todo consumidor tiene de recibir por parte de la utilidad un servicio eléctrico confiable, estable y de excelencia. Dicho artículo establece lo siguiente:

> *"Artículo 1.2. – Declaración de Política Pública sobre Energía Eléctrica. (22 L.P.R.A § 1051)*
>
> *Como elemento esencial para la competitividad y el desarrollo económico del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, es necesaria una transformación y reestructuración de nuestro sector eléctrico. Por tal razón, se declara como política pública del Estado Libre Asociado de Puerto Rico que:*
>
> *(a)....*
>
> *(l)* ***Todo consumidor tiene derecho a un servicio eléctrico confiable, estable y de excelencia;*** **(Énfasis nuestro)**.

..."

15. De igual forma, la Ley Núm. 17 del 11 de abril de 2019, conocida como la "*Ley de Política Pública Energética de Puerto Rico*", establece en su Artículo 1.5 (9)(e) lo siguiente:

> "Artículo 1.5. — Política Pública Energética 2050. (22 L.P.R.A. § 1141d)
>
> Se declara como política pública del Gobierno de Puerto Rico:
>
> *1)....*
>
> *9) Diseño de la infraestructura, resiliencia, mantenimiento y seguridad*
>
> *(a)....*
>
> *(e)* ***Mantener la infraestructura eléctrica en condiciones óptimas para asegurar la confiabilidad, resiliencia y seguridad del servicio eléctrico****; se requerirá que los proveedores de servicio eléctrico presenten anualmente planes de aseguramiento energético, planes para la estandarización de activos, inventarios de partes de reemplazos, y planes de las mejores prácticas en mantenimiento del sistema;* ***(Énfasis nuestro)****.*
>
> ..."

VI. DISCUSIÓN

16. Conforme a la normativa antes citada, la parte Querellante tiene el derecho de recibir por parte de LUMA un servicio eléctrico confiable, estable y de excelencia. Además, es el deber de LUMA como operador y administrador del sistema eléctrico del País mantener la infraestructura eléctrica en condiciones óptimas para asegurar la confiabilidad, resiliencia y seguridad del mismo.

17. La parte Querellante le notificó a LUMA estar confrontando problemas en su servicio eléctrico residencial, debido al alto voltaje.

18. Un servicio eléctrico con problemas de fluctuación de alto voltaje no constituye un servicio confiable, estable y de excelencia. Además, los problemas de fluctuaciones de alto voltaje son una de las principales causas para los daños a enseres electrodomésticos y hasta la causa principal para un incendio doméstico.

19. A su vez, un servicio eléctrico con problemas de fluctuación representa un grave peligro de vida para el Querellante, dado que, **depende de la utilización de una máquina de oxígeno y de otra máquina para la apnea del sueño**.

20. Por ello, LUMA debe realizar las mejoras necesarias a la infraestructura eléctrica que le suple servicio a la parte Querellante lo antes posible, de manera que esté en condiciones óptimas para asegurar no solo la confiabilidad del sistema, sino, además, la seguridad y vida del Querellante.

21. Además, como parte de un servicio confiable y de excelencia, la parte Querellante tiene derecho a que sus reclamos ante LUMA sean debidamente atendidos dentro de un término razonable.

VII. SÚPLICA

POR TODO LO CUAL, se solicita de este Honorable Negociado, le ordene a la parte Querellada a atender el reclamo de la parte Querellante y a realizar las mejoras que resulten necesarias a los fines de solucionar el problema de alto voltaje, con cualesquiera otros pronunciamientos que en derecho procedan.

RESPETUOSAMENTE sometido, hoy **13 de febrero de 2026**.

CERTIFICO, haber enviado copia fiel y exacta de la presente Querella mediante correo electrónico a: legal@lumapr.com Preborders@lumapr.com

✉ **OIPC**
268 Ave. Muñoz Rivera
Edificio World Plaza
San Juan, P.R. 00918
☎ 787.523.6962
info@oipc.pr.gov

Lcdo. Kevin Mercado Vallespil
kmercado@jrsp.pr.gov
RUA 22660
f/ Beatriz González Álvarez
Lcda. Beatriz P. González Álvarez
contratistas@jrsp.pr.gov
RUA 14158

Saludos:

Consumidor indica que aún no le han atendido querella de voltaje. Consumidor utiliza máquina de oxigeno y máquina de apnea del sueño.

WVera

From: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Sent: Thursday, October 2, 2025 12:11 PM
To: Aida Concepcion Berrios <aconcepcion@jrsp.pr.gov>
Subject: Fw: Querella de Fluctuación de Voltaje (Alto Voltaje 263 voltios)

Marilly:

Se recibe correo electrónico de parte de LUMA, favor de realizar notas en el Registro de Consumidores 2025.

Cordialmente,
WVera.

Anejo #6

From: @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Sent: Thursday, October 2, 2025 9:53 AM
To: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Subject: RE: Querella de Fluctuación de Voltaje (Alto Voltaje 263 voltios)

Saludos,

Los empleados de LUMA estamos comprometidos diariamente en construir un sistema eléctrico más confiable, resiliente y limpio.

Nuestra prioridad es y seguirá siendo hacer lo mejor para el pueblo de Puerto Rico.

Todas las solicitudes de servicio son importantes para nosotros, y estamos monitoreando todas las órdenes de nuestros clientes y comunidades internamente.

LUMA está dándole prioridad a las zonas y a los proyectos que más necesitan reparaciones y atención.

Nos esforzamos por evaluar el impacto a la seguridad en cada situación para brindar información sobre los trabajos que estamos priorizando para maximizar el uso de los recursos.

El sistema eléctrico de Puerto Rico se encuentra en un estado extremadamente frágil y tomará tiempo, probablemente varios años, atender todas las órdenes de servicio y transformar fundamentalmente el sistema eléctrico.

Estamos trabajando arduamente cada día para reparar, restaurar y reemplazar la mayor infraestructura posible.

Le damos las gracias nuevamente por contactarnos y por ayudarnos a construir un mejor futuro energético para Puerto Rico.

Outlook

Anejo #7

Re: 2do f/up Querella de Fluctuación de Voltaje (Alto Voltaje 263 voltios)

From Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Date Tue 12/16/2025 10:40 AM
To @LUMA Gov Services <govservices@lumapr.com>
Cc Naihomie Ortiz <naihomie.ortiz@lumapr.com>

Saludos:

Consumidor informa que aún no han atendido querella de voltaje. Agradeceríamos que nos puedan brindar información al respecto.

WVera

From: @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Sent: Monday, October 20, 2025 2:39 PM
To: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Subject: RE: 1er f/up Querella de Fluctuación de Voltaje (Alto Voltaje 263 voltios)

Saludos,

Refiero para seguimiento.

NAIHOMIE I. ORTIZ JIMENEZ
Administrative Assistant, Regional Customer Experience

787.340.1083
naihomie.ortiz@lumapr.com
lumapr.com

CONFIDENTIALITY: This communication and any attachments included herein contain information that belongs to LUMA Energy Servco LLC, and/or its clients, that may be confidential, legally privileged, and/or a trade secret. Its unauthorized disclosure, copying, or distribution is strictly prohibited. If you have received this communication by error, delete or destroy it and notify the sender immediately. Neither LUMA Energy Servco LLC, its subsidiaries, affiliates nor its clients will be liable for any damages resulting from any modification or falsification of an e-mail that is originated by us. Furthermore, although precautions have been taken to ensure that the data included herein is free from viruses or other malicious content, we cannot assure that such is indeed the case and disclaim any responsibility attributable thereto.

AVISO DE CONFIDENCIALIDAD: Esta comunicación y cualquier anejo incluido que pueda estar incluido contiene información propietaria de LUMA Energy Servco LLC, y/o de sus clientes, que puede ser confidencial, legalmente privilegiada y/o un secreto de negocio. La divulgación no autorizada, su reproducción o distribución está estrictamente prohibida. Si usted ha recibido esta comunicación por error, bórrela o destrúyala e informe de manera inmediata al remitente. Ni LUMA Energy Servco LLC, ni cualquiera de sus subsidiarias, afiliadas o clientes será responsable de cualquier daño que resulte de cualquier modificación o falsificación de cualquier comunicación generada por nosotros. Además, aun cuando se han tomado las debidas precauciones para asegurar que los datos aquí contenidos se encuentren libres de cualquier virus o contenido malicioso, no podemos garantizar que en efecto ese sea el caso por lo que rechazamos o negamos tener cualquier responsabilidad que pueda ser atribuida a tales efectos.

From: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Sent: Monday, October 20, 2025 1:37 PM
To: @LUMA Gov Emergency <Gov_Emergency@lumapr.com>
Cc: Naihomie Ortiz Jiménez <Naihomie.Ortiz@Lumapr.com>; @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Subject: Re: 1er f/up Querella de Fluctuación de Voltaje (Alto Voltaje 263 voltios)

[CAUTION] This email originated from outside the organization. Do not open suspicious links or attachments. Report concerns to Cybersecurity@lumapr.com
[PRECAUCIÓN] Este correo electrónico se originó fuera de la organización. No abra enlaces o archivos adjuntos sospechosos. Informe a Cybersecurity@lumapr.com

Anejo #8

Outlook

RE: 3er follow up Querella de Fluctuación de Voltaje (Alto Voltaje 263 voltios)

From @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Date Wed 1/7/2026 4:30 PM
To Info OIPC <info@oipc.pr.gov>

Saludos,

Refiero para seguimiento.

NAIHOMIE I. ORTIZ JIMENEZ
Administrative Assistant, Regional Customer Experience
787.340.1083
naihomie.ortiz@lumapr.com
lumapr.com

CONFIDENTIALITY: This communication and any attachments included herein contain information that belongs to LUMA Energy Servco LLC, and/or its clients, that may be confidential, legally privileged, and/or a trade secret. Its unauthorized disclosure, copying, or distribution is strictly prohibited. If you have received this communication by error, delete or destroy it and notify the sender immediately. Neither LUMA Energy Servco LLC, its subsidiaries, affiliates nor its clients will be liable for any damages resulting from any modification or falsification of an e-mail that is originated by us. Furthermore, although precautions have been taken to ensure that the data included herein is free from viruses or other malicious content, we cannot assure that such is indeed the case and disclaim any responsibility attributable thereto.

AVISO DE CONFIDENCIALIDAD: Esta comunicación y cualquier anejo incluido que pueda estar incluido contiene información propietaria de LUMA Energy Servco LLC, y/o de sus clientes, que puede ser confidencial, legalmente privilegiada y/o un secreto de negocio. La divulgación no autorizada, su reproducción o distribución está estrictamente prohibida. Si usted ha recibido esta comunicación por error, bórrela o destrúyala e informe de manera inmediata al remitente. Ni LUMA Energy Servco LLC, ni cualquiera de sus subsidiarias, afiliadas o clientes será responsable de cualquier daño que resulte de cualquier modificación o falsificación de cualquier comunicación generada por nosotros. Además, aun cuando se han tomado las debidas precauciones para asegurar que los datos aquí contenidos se encuentren libres de cualquier virus o contenido malicioso, no podemos garantizar que en efecto ese sea el caso por lo que rechazamos o negamos tener cualquier responsabilidad que pueda ser atribuida a tales efectos.

From: Info OIPC <info@oipc.pr.gov>
Sent: Monday, December 29, 2025 2:58 PM
To: @LUMA Gov Services <GovServices@lumapr.com>
Cc: Naihomie Ortiz Jiménez <Naihomie.Ortiz@Lumapr.com>
Subject: 3er follow up Querella de Fluctuación de Voltaje (Alto Voltaje 263 voltios)

[CAUTION] This email originated from outside the organization. Do not open suspicious links or attachments. Report concerns to Cybersecurity@lumapr.com
[PRECAUCIÓN] Este correo electrónico se originó fuera de la organización. No abra enlaces o archivos adjuntos sospechosos. Informe a Cybersecurity@lumapr.com

Buenas Tardes

Consumidor nos llama para seguimiento de su querella de Fluctuación de Voltaje nos idnica que al día de hoy aún no ha sido atendida

MARILLYS CONCEPCIÓN BERRIOS

OFICINA INDEPENDIENTE
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
| OFICIAL DE ORIENTACIÓN
DE SERVICIOS

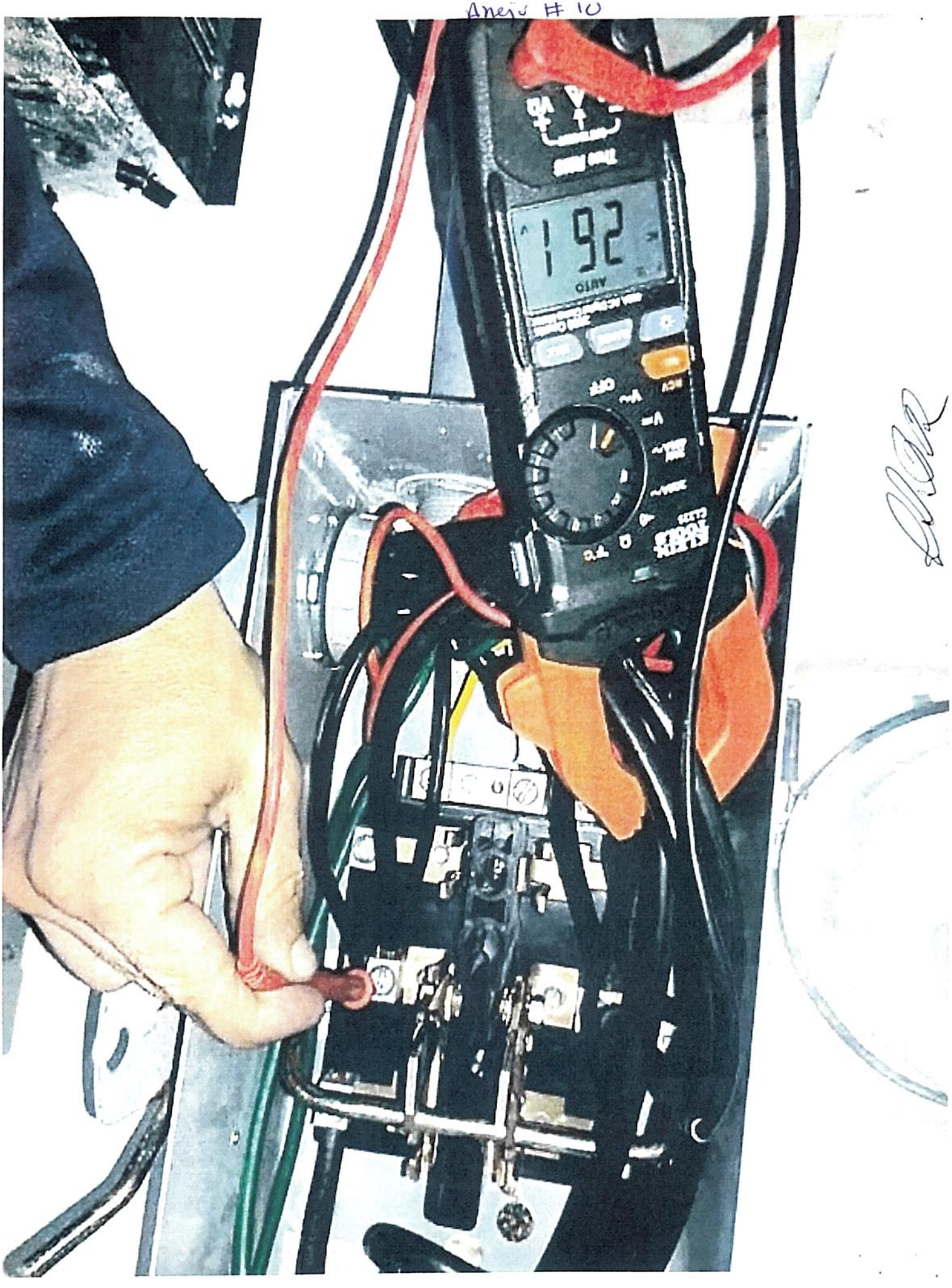
JUNTA REGLAMENTADORA DE
SERVICIO PÚBLICO
NEGOCIADO DE ENERGÍA
NEGOCIADO DE TRANSPORTE Y OTROS SERVICIOS PÚBLICOS
NEGOCIADO DE TELECOMUNICACIONES
OFICINA INDEPENDIENTE DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
GOBIERNO DE PUERTO RICO

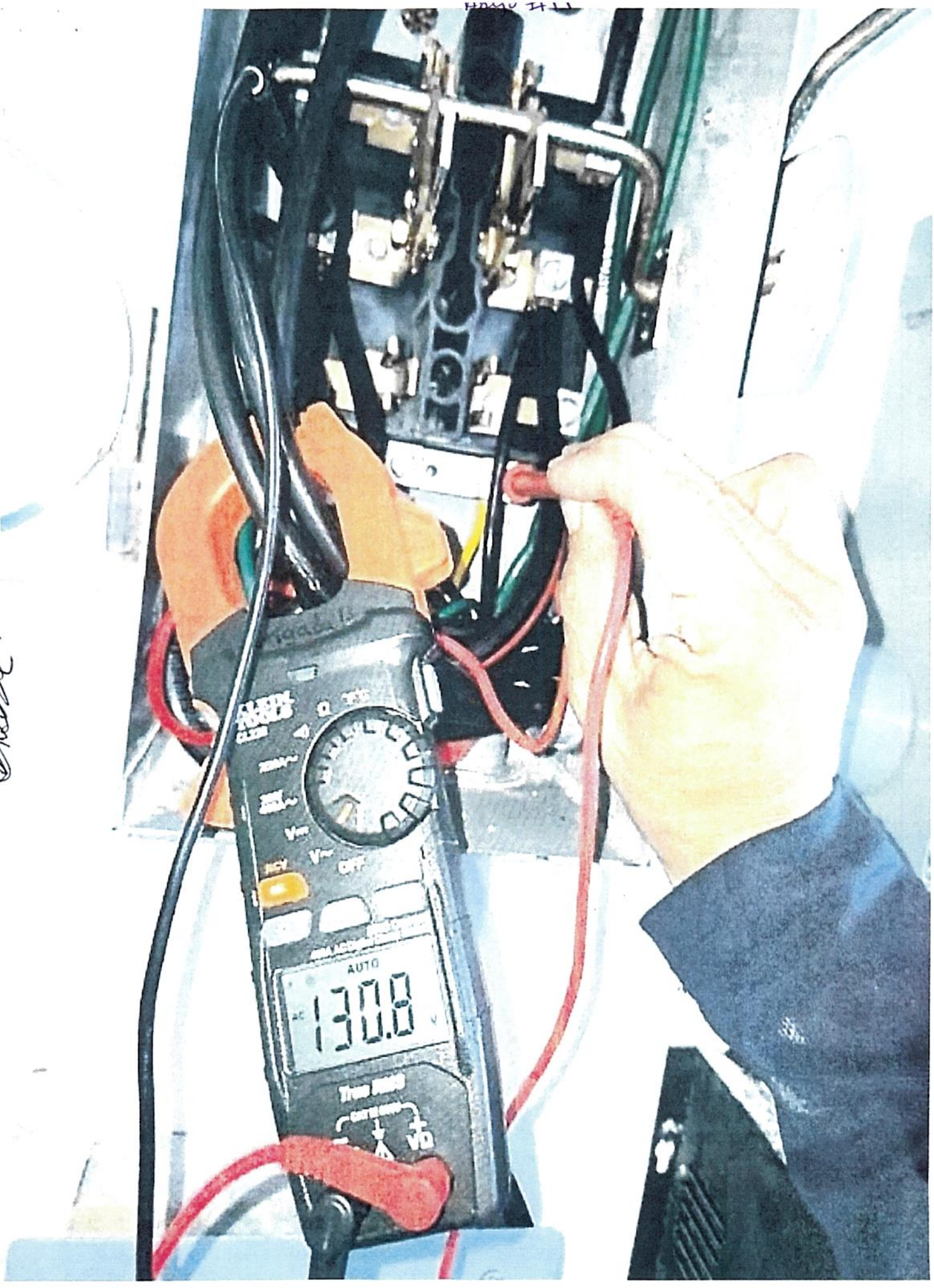
Anejo #9

High Voltage Load Test

Customer Name: Nombre del Cliente:	Ivan De Iturrondo			
Customer Phone Number: Número de Teléfono del Cliente:	(787) 531-4079			
Customer Account or Meter Number: Numero de la Cuenta del Cliente o del Metro:	6361010770			
Location ID: ID de Localidad:	6062491020			
Engineer/Certified Electrician: Ingeniero/Perito Electricista:	ANGEL SANCHEZ			
Engineer/Certified Electrician's License Number: Número de Licencia de Ingeniero/Perito Electricista:	13,526			
Engineer/Electrician Phone Number: Número de Teléfono del Ingeniero/Perito Electricista:	(787) 948-2471			
AC/DC PV System Size in kW: Tamaño del Sistema FV AC/DC en kW:	11.50 kW AC	6.15 kW DC		
Date of Voltage Test: Fecha de la Prueba de Voltaje:	09/12/2025			
Voltage without Major Loads, PV On: Voltaje sin Cargas Mayores, FV Encendido:	263.131.131	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	11:00 am	
Voltage without Major Loads, PV Off: Voltaje sin Cargas Mayores, FV Apagado:	264.131.131	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	11:05 am	
Voltage without Major Loads, PV On Again: Voltaje sin Cargas Mayores, FV Encendido Nuevamente:	263.131.131	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	11:30 am	
Voltage with Some Major Loads, PV On: Voltaje con Algunas Cargas Mayores, FV Encendido:	261.130.131	Time of Voltage Test: Hora de la Prueba de Voltaje:	11:35 am	
Supply Picture of Transformer that Feeds the Premise, Showing All Numbers Clearly (if possible): Suministre la Imagen del Transformador que Alimenta al Previo, Mostrando Todos los Números Claramente (si es posible):				
Distance from Transformer to Premise (if it can be supplied): Distancia del Transformador al Previo (si es posible suministrarla):				
Supply Picture of Premise Load Center with Value of Main Breaker Seen (i.e. 100A, 200A, ...): Suministre Foto del Centro de Carga del Previo con el Valor del Disyuntor Principal Visible (es decir. 100A, 200A, ...):				
How Many Other Premises, Fed by the Same Transformer, Have Solar? (If can tell)? ¿Cuántos Otros Previos, Alimentados por el Mismo Transformador, Utilizan Energía Solar? (Si es posible determinar):				
Estimate the Total Capacity of All the Solar Connected to the Transformer? (if possible): Estime la Capacidad Total de Todos los Paneles Solares Conectados al Transformador (si es posible determinar):				
Supply Picture of Breaker in the Meter Box (if possible): Suministre Foto del Disyuntor en la Caja del Medidor (si es posible):				
If Batteries are Being Used, Specify their Total Capacity and Operating Mode: Si se está Utilizando un Sistema de Almacenamiento, Especifique su Capacidad Total y su Modo de Operación:	5 kW	Autoconsumo		

Anejo # 10




AUTO
130.8

Amp #13

